

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 19232**

Intitulé

MASTER : MASTER MASTER - Domaine : DROIT ECONOMIE GESTION - Mention : SCIENCES DU MANAGEMENT - Spécialité : MANAGEMENT DES ACTIVITES DE SERVICE

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Aix-Marseille Université (Université d'Aix-Marseille)	Aix-Marseille Université, Président de l'Université d'Aix-Marseille, Recteur de l'Académie d'Aix-Marseille Chancelier des Universités

Niveau et/ou domaine d'activité

I (Nomenclature de 1969)

7 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

310 Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion, 330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes, 334 Accueil, hôtellerie, tourisme

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les diplômés assument des fonctions très diverses dans le domaine des activités de service.

Directeur d'agence bancaire

Assure la mise en œuvre, dans son domaine, des objectifs fixés par la direction. Organise, coordonne, contrôle les activités financières placées sous sa responsabilité. Apporte un appui technique en matière de placements ou d'actions au personnel qu'il encadre. Participe à la gestion du personnel. Assure la promotion des relations et des échanges avec les partenaires extérieurs de la banque.

Directeur d'hôtel :

Encadre, coordonne et contrôle l'ensemble du personnel et les différents services liés à l'hébergement Recrute, forme et anime l'équipe de travail, définit les règles de fonctionnement. Organise et développe l'activité d'hébergement sous le contrôle d'une direction générale ou d'un conseil d'administration. Elabore le budget prévisionnel, fixe et met en œuvre la politique commerciale de l'établissement.

Directeur de magasin de grande distribution

Organise et supervise l'activité d'une surface de vente de la grande distribution dans ses dimensions techniques, humaines et financières, afin de développer la rentabilité selon la politique commerciale de l'entreprise ou de l'enseigne/marque. Peut superviser la gestion commerciale de plusieurs magasins.

Responsable qualité (services)

Intervient sur tout problème d'organisation générale en milieu administratif ou industriel, pour simplifier et renforcer la productivité et la qualité des modes de fonctionnement (amélioration, innovation). Conçoit, prépare, structure et accompagne les processus de changement, si possible en anticipant leurs conséquences sur les aspects humains, technologiques, financiers, informatiques, de sécurité...

Le diplômé est un manager capable d'appliquer sur le terrain des connaissances acquises dans les principaux domaines fonctionnels, en tenant compte des spécificités de la gestion des services.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Ce professionnel peut assumer des responsabilités de management opérationnel ou fonctionnel dans les entreprises commerciales ou prestataires de services ou dans les entreprises industrielles développant leurs activités de service.

Secteur tertiaire (entreprise privées ou publiques, associations, administrations, petites organisations locales ou régionales, grandes organisations nationales ou internationales). Mais aussi fonctions de services au sein des entreprises industrielles.

Le diplômé peut accéder à différents postes de responsable dans des organisations de services et certaines fonctions tertiaires au sein des entreprises industrielles (en particulier services après-vente, services qualité, etc), intervenir dans la création d'entreprises ou d'organisations de services...

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1207 : Management en exploitation bancaire

D1506 : Marchandisage

G1302 : Optimisation de produits touristiques

K1403 : Management de structure de santé, sociale ou pénitentiaire

M1402 : Conseil en organisation et management d'entreprise

Réglementation d'activités :

Néant

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le diplôme comporte 120 crédits ECTS et se déroule sur quatre semestres et comprend stage sauf sous la modalité alternance).

Les semestres 1 et 2 (60ects) sont généralistes (Tronc commun), les semestres 3 et 4 (60ects) correspondent au parcours de spécialité. Sous certaines conditions le candidat qui a déjà validé les 60 premiers ECTS, peut accéder directement au semestre 3.

La formation est accessible en formation initiale, en alternance ou en formation continue.

Pour le tronc commun :

Semestres 1 et 2 : (60 ECTS et 384h), les UE correspondent aux semestres ci-dessous ou au Master 1 obtenu par l'étudiant.

1 Markstrat 6 ECTS

2 L'humain dans l'entreprise 6 ECTS

3 Foreign language 6 ECTS

4 Libre choix (2 modules parmi 7) 6 ECTS

5 Ouverture (Focus et séminaires internationaux) 6 ECTS

Parcours Expérience professionnelle

6 Communication, management de projet 6 ECTS

7 Analyse et contrôle 6 ECTS

8 Le stage ou l'apprentissage valorisant une expérience en entreprise 2 ECTS

9 Libre choix (2 modules parmi 7) 6 ECTS

Parcours Expérience internationale

6 Foreign Experience (en université étrangère) 27 ECTS

7 Mission en Entreprise 3 ECTS

Semestres 3 et 4 (60 ECTS et 312h) : Parcours Management des activités de services

1 Enjeux du service 48 h 6 ECTS

2 Marketing des Services 48h 6 ECTS

3 Outils Marketing 48h 6 ECTS

4 Management du Service I 48h 6 ECTS

5 Stratégie Service dans l'Industrie 24h 3 ECTS

6 Stratégies de service 48h 6 ECTS

7 Management du Service II 24h 3 ECTS

8 Design d'Environnement dans les Services 24h 3 ECTS

9 Mise en Œuvre du service 21 ECTS

Le diplôme est obtenu après évaluation des Unités d'Enseignement s'effectuant comme suit :

- Contrôles écrits et/ou oraux concernant les modules de cours

- Evaluation du mémoire par un jury composé de professionnels et d'universitaires

- Le stage ou l'apprentissage est apprécié conjointement par l'entreprise (maître de stage ou d'apprentissage) et un enseignant (tuteur).

Pour valider une UE l'étudiant a obtenu une note moyenne égale ou supérieure à 10/20, (sous réserve de n'avoir obtenu aucune note inférieure à 8/20 pour les modules de cours et 09/20 pour le Mémoire et l'UE stage ou apprentissage)

A l'issue de cette formation le diplômé a validé 120 ECTS.

Les 60 premiers ECTS sont validés par l'obtention et/ou la capitalisation de chacune des UE composant les semestres 1 et 2, ou par compensation entre les différentes UE des semestres 1 et 2, constituées de modules de cours.

Les 60 derniers ECTS sont validés par l'obtention et/ou la capitalisation de chacune des UE composant les semestres 3 et 4, ou par compensation entre les différentes UE des semestres 3 et 4 constituées de modules de cours.

Le bénéfice des composantes acquises est illimité dans le temps.

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Jury composé d'enseignants
En contrat d'apprentissage	X	Jury composé d'enseignants
Après un parcours de formation continue	X	Jury composé d'enseignants
En contrat de professionnalisation	X	Jury composé d'enseignants
Par candidature individuelle	X	Jury composé d'enseignants
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Jury composé d'enseignants et de professionnels conformément aux textes

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Arrêté du 25 avril 2002 publié au JO du 27 avril 2002 relatif au diplôme de master.

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté d'habilitation du diplôme n°20081103 en date du 06 novembre 2013

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

décret VAE - Code de l'éducation : article L 613-3

Références autres :**Pour plus d'informations****Statistiques :**

2010/2011 : nombre total de diplômés 29, 9 hommes, 20 femmes

2011/2012 : nombre total de diplômés 29, 9 hommes, 20 femmes

2012/2013 : nombre total de diplômés 30, 14 hommes, 16 femmes

<http://www.iae-aix.com>

Autres sources d'information :

<http://deve.univ-amu.fr/ove/suivi-insertion>

<http://www.univ-amu.fr/>

Lieu(x) de certification :

Aix-Marseille Université : Provence-Alpes-Côte d'Azur - Bouches-du-Rhône (13) [Marseille]

Marseille

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Puyricard, (Aix-Marseille Graduate School of Management - IAE, Chemin de la Quille)

Historique de la certification :

Arrêté MENSER 21 juillet 2009 N° 20081073-09 MASTER Sciences du Management, Spécialité Management des activités de services

Arrêté MENSER 03 août 2005 N° 20042342 MASTER Sciences du Management, Spécialité Management des activités de service

Master créé en 2004 en remplacement du DESS Management des activités de service (850967, diplôme créé en 1980)

Accréditation EQUIS depuis 1999 (European Quality Improvement System) - Délivrée par l'*European Foundation for Management Development*.

Accréditation AMBA depuis 2004 Délivrée par l'*Association of MBAs*. AMBA est un organisme d'accréditation qui reconnaît la qualité des MBA et des Masters.